

Resumen de la Presentación de Genesis, del 23 de abril 2020

En el webinar del 23 de abril, el Gerente General de Fundación Génesis Empresarial, Edgardo Pérez presentó los cinco pilares de su respuesta a la crisis de COVID-19 que han implementado en el último mes. Edgardo dijo que, necesitábamos, como sector, repensar los modelos de negocio y modelos de gestión porque después de la pandemia no van a ser iguales, especialmente en cuanto a la tecnología. Él acepta este reto y plantea una metodología para afrontarlo: “todo lo que es la historia, es historia, ahora nos concentramos en el futuro.” La Fundación Genesis estructura su respuesta social a la pandemia con cinco pilares:

Fundación Genesis a la vista

Clientes: 143,860

Pobreza: más de 70% son muy vulnerable o pobre

Ubicación: 85% rural

Género: 66% Mujeres

1. **Planificación Estratégica Financiera y Social:** Para la planificación estratégica ahora es necesario replantear los escenarios operativos y las metas y el alcance de estos. Es importante monitorear diariamente los escenarios financieros proyectados y proteger el patrimonio de la Fundación. La política de la Fundación es tener fondos en ahorro suficiente para cubrir seis meses de gastos operativos.
2. **Gestión Operativa:** Para poder seguir con la gestión operativa es importante monitorear diariamente los resultados financieros en línea e implementar una estrategia agresiva de reducción de gastos. La reducción de costos lo hemos logrado sin soltar ni un empleado. Se concentra en no implementar proyectos no necesarios en el corto plazo.
3. **Gestión del Talento:** Para poder hacer una gestión del talento es necesario formar una estrategia de monitoreo de necesidades y mantener la adaptabilidad. Es importante preservar su fuerza laboral. No hemos soltado ni un empleado y incluso estamos contratando nuevo personal. Estamos capacitando a los nuevos trabajadores a través de una plataforma en línea. Tenemos reuniones diarias con participación del directorio y tomamos la temperatura de cada persona. Brindamos capacitaciones al personal sobre temas de salud, uso de equipo de protección personal y técnicas de cobranza sensibilizada.
4. **Gestión de Riesgos:** Para una gestión de riesgos sólida necesitamos mayor detalle y profundidad, contamos con la gestión de analítica afinada y una estrategia de cercanía con el cliente. Durante la crisis están reclutando muy pocos clientes nuevos y están expandiendo la cobertura de sus clientes con seguros.
5. **Gestión Social:** La filosofía de la Fundación es que todos sus productos y servicios deben de aumentar la calidad de vida de los clientes. Su meta es ofrecer soluciones a la medida a todos sus clientes. Una herramienta para lograrla es a través de su algoritmo predictivo que recomienda productos por segmento del cliente. El algoritmo toma en cuenta toda la información de la Fundación sobre el cliente y ofrece productos y servicios para su situación económica y social.

Estos cinco pilares son una respuesta social dirigida a reconstrucción de la sostenibilidad. En cuanto a la gerencia de GDS lo más importante es estar conectado al cien por ciento con los clientes. Es importante mantener comunicación con los clientes cada día. También, durante las cobranzas, se necesita adaptar a la situación del cliente y su nivel de vulnerabilidad para ofrecer soluciones sensibilizadas. En lugar de obtener nuevos clientes, el enfoque es en cuidar y retener los clientes que ya tienen.

Edgardo dijo, “nuestra visión es mantener la ruta de desarrollo [para nuestros clientes]. Todos los productos y servicios que ofrecemos tienen que impactar en la calidad de vida de nuestros clientes.” Todo lo que Genesis ofrece se alinea a ese objetivo. La importancia de tener soluciones tecnológicas es mantener la cercanía al cliente. Una de las soluciones digitales es la "Génesis App." Este App tiene un central de llamadas con 6 tipos de llamada que se atiende incluyendo un rango de consultas (ver caja a lado para los detalles). El App es una vía para llegar a los clientes con soluciones diseñadas a su medida.

Adela de Rizzo, Gerente de Gestión de Desempeño Social, habló sobre su programa de lealtad que hacen para estimular a los clientes a tomar las acciones deseadas por la Fundación, como participar en encuestas, ver videos educativos, bajar el App Genesis o pagar a tiempo. Durante la cuarentena el premio para participar en estas iniciativas es “air time” ósea minutos gratis para sus celulares. Este premio beneficia a los clientes, pero también ayuda a asegurar que la Fundación puede estar conectada a sus clientes. Ella explicó los diferentes métodos utilizados para capacitar a los clientes que incluyen *tips* que pueden ver en su celular, videos educativos que ven en la sucursal o en línea y cómicos.

“Los servicios digitales no son una panacea. Hemos visto en otros países donde hemos estudiado que a veces generan más problemas que beneficios,” dijo Edgardo Perez. Génesis Empresarial está adoptando soluciones digitales para sus clientes, no solo durante este tiempo de crisis, sino a largo plazo. Genesis tiene sus clientes segmentados en 24 grupos y hay productos, servicios y canales para cada uno de estos segmentos. Servicios digitales no son para lo

más pobres, sino para los niveles más altos de sus clientes actuales. Con tiempo piensan llegar a todos los clientes con estos servicios, pero tal vez en diez años - es un trabajo de largo plazo para capacitar y educar a los clientes en cómo utilizar la tecnología y para asegurar que tienen cobertura en todos los pueblitos del país. Genesis hace incidencia con las dos principales empresas de telefonía celulares para asegurar que los pueblos donde quieren trabajar tienen cobertura.

Servicios Financieros Digitales

- Puntos de Servicio – 50,000
- E-billetera
- Genesis App
- Genesis efectivo
- Cajeros Smart
- G-Forms
- Capacitación

Asesoría Gratis

Por la App Genesis, el cliente puede acceder a crédito, capacitación y asesoría. La asesoría es gratis para los clientes – es un valor agregado que ofrece Genesis para beneficiar y fidelizar a sus clientes. La Fundación atiende seis tipos de llamadas con su asesoría:

- Medicas – atendidas por un medico
- Financiero – atendidas por el personal de Genesis
- Salud mental – atendidas por un psicólogo
- Pecuarías – atendidas por un veterinario
- Agrícolas – atendidas por ingenieros agrícolas
- Legales – atendidas por un abogado

Después de la presentación, una de las preguntas que les hizo fue: ¿Por qué priorizar el tema de la gestión de desempeño social en estos tiempos difíciles? Edgardo respondió: “Esta es una de las preguntas que más nos gusta responder! Empezamos nuestro programa de desempeño social con fuerza en el 2015 y ha sido de gran aprendizaje. Hemos ido realizando que las prácticas que el SPTF pone, al seguirlas, enriquece en el balance financiero. Para nosotros la GDS es un *driver* - porque sabemos que cada una de las medidas sociales va a impactar positivamente en la calidad de vida de nuestros clientes. Entonces no hay que ir muy lejos para emprender un programa de desempeño social, lo que el SPTF ha hecho creo que es un trabajo espectacular, más ahora con todas las guías. Entonces yo diría que lo más fácil es seguir el marco referente extraordinario que tiene el SPTF para poder entrar en este mundo. Lo que invierte en la gestión de desempeño social se va reflejado de manera directamente y proporcional – se va impactado inmediatamente en sus estados financieros.”

Responsabilidad Social Corporativo

Adicional a su trabajo normal Genesis Empresarial ha colaborado con el gobierno para establecer un banco de alimentos para apoyar a sus paisanos en este tiempo difícil. En el mes de marzo donaron 1200 horas voluntarias y alimentos a 18,000 personas en 18 de los departamentos del país. También establecieron un programa de rescate de productos agrícolas de sus clientes que beneficiaron 24,000 personas y asegura que los productos agrícolas no se desperdician, ayudan a los más necesitados y apoya a los clientes a seguir con sus negocios durante la pandemia.

Prácticas para enfrentar la crisis sanitaria:

- Para grupos solidarios solo 3-4 personas a la vez pueden reunirse para cumplir con el distanciamiento social.
- Toman la temperatura de cada miembro del personal todos los días al llegar al trabajo para asegurar que no llegan enfermos al trabajo y para proteger los de más colaboradores y clientes.
- Contrataron transporte Genesis para recoger sus colaboradores de sus casas para los que no tienen vehículos propios, para que no tengan que utilizar el transporte público.